

五、服务承诺书

致：获嘉县人民医院

我方郑重承诺，针对贵院东软品牌Neuviz Glory型号X线计算机断层扫描仪（CT）的维保服务，严格履行以下条款，确保设备稳定运行及高质量医疗服务支持：

一、维保设备与范围承诺

1. 维保设备为东软品牌Neuviz Glory型号X线计算机断层扫描仪（CT）数量 1项。
2. 维保范围覆盖CT整机（球管除外）、工作站及相关软件，确保设备全系统稳定运行。

二、费用保障承诺

在维保服务期内，报价涵盖设备备件费、定期检测保养服务费、人员工时费、差旅费、专用工具费、运输费、保险费、技术资料费、培训费等与本项目相关的一切费用，过程中绝不以任何理由额外收费。

三、配件及维修承诺

1. 维保期内，除球管（X射线管组件）外，其他配件更换数量不限，人工技术现场维修服务次数不限。
2. 更换配件均为设备原装，其规格、型号、参数与整机设备医疗器械注册证上的部件保持一致，确保设备性能与安全性。
3. 设备维修完成后，严格检查，确保设备完整，不存在零配件缺失、漏装或错装现象。

四、快速响应承诺

1. 提供24小时×365天全天候维修服务响应，设备发生故障时，1小时内电话响应并给出解决方案。
2. 如需现场维修，具备维修能力或资质的工程师24小时内（含节假日）抵达现场。
3. 不涉及更换配件的故障，12小时内恢复设备正常使用；涉及更换配件（球管除外），24小时内恢复使用。

五、维护保养承诺

每年对设备进行不少于四次的现场预防性维护保养，严格按照厂家标准执行，并出具正规保养报告，留存记录供贵院随时查验。

六、年检配合承诺

积极配合贵院每年的大型设备年检工作，提前对设备进行全面调试，确保所有检测指标符合标准，全力协助年检顺利通过。

七、开机率保证承诺

保证设备开机率 $\geq 95\%$ ，按一年365天计算，设备正常工作天数不少于347天。若未达标准，按合同约定承担违约责任，补偿贵院相应损失。

我方将以专业的技术团队、严谨的服务流程和高度的责任意识，切实履行上述承诺。

供应商名称：东软医疗系统股份有限公司（电子签章）

法定代表人(或委托代理人)：_____（电子签章）

日期：2025年06月20日

首先衷心地感谢您对东软医疗产品的关注，如果贵院选择了东软医疗的产品，我们将为您做出如下的服务承诺：

1、我们的服务理念

用心服务，创造价值

我们始终秉承“用心服务，创造价值”的服务理念，用“心”是我们的服务态度，是我们在不断追求卓越服务的主动精神和责任意识。在服务中融入用“心”，用我们的专心、诚心、真心、热心和体现在一切工作中的责任心，竭诚为您提供主动、快速、规范、细致的客户服务；在服务中融入用“芯”，通过数字化、智能化的远程服务模式，持续为客户创造价值。

2、覆盖全国的服务网络

东软医疗客户服务在全国设有29个省级服务中心，派驻300余名专业的工程师为您提供优质、高效和快捷的预防性保养、现场设备维修、技术培训等服务。

3、覆盖全国的备件供应

东软医疗客户服务在全国设有三大备件储运中心，分别位于沈阳、北京、武汉；同时还设有南京、上海、广州、福州、成都、昆明、西安、乌鲁木齐等八个区域备件中心。品种齐全、存量充足的备件，依托于专业物流资源高效响应不同的备件需求，实现端到端的备件配送，将会极大地缩短客户维修等待时间。

4、便捷的客户服务响应

东软医疗客户服务中心为您提供专业的售后服务支持。云呼叫中心、微信服务平台、远程预警平台，为您提供多种报修途径和技术支持通道等一站式服务。产品技术支持专家为您提供在线技术咨询服务，快速地响应您的服务需求，保障医疗设备的正常运转。

客户服务热线电话：**400-690-8528**

- 公开邮箱：nmshelpdesk@neusoftmedical.com
- 保修期内东软医疗公司将为所有适用设备提供远程维修服务
- 微信公众号：东软医疗客户服务（微信号：NMS-Service）

东软医疗客户服务微信平台二维码



5、完善的售后服务

5.1 安装服务

- 东软医疗公司承诺在收到客户提出场地勘察申请后的 3 天内安排专业的场地工程师到达现场进行实地勘察，为客户提供场地设计指导及场地设计方案；
- 设备运抵现场后，东软医疗公司在接到通知后 1 个工作日内，派遣工程师抵达现场进行设备安装调试；
- 安装调试完成后，由双方共同组织验收，并签署《安装验收证书》，完成设备移交工作，同时东软医疗免费对医院人员提供一次正规的设备操作使用培训；
- 东软医疗设备保修期以具体签署的商业合同内容为准。

5.2 设备维护

- 东软医疗公司为保修期内的客户提供免费维修、及定期的设备保养维护。东软医疗负责人工费，差旅费，维修备件费，以及上述维修备件的仓储和运输费（不包括超出合同约定的维修、保养维护的内容）；
- 保修期内，东软医疗公司承诺设备年开机率达到 95%（由于设备故障所造成的停机以小时为单位进行累计，每累计 24 个小时计为一天，开机率计算以服务报告为准，按一年 365 天计算），若达不到，东软医疗以不足天数的两倍免费顺延保修期时间；
- 保修期内，提供 7*24 小时服务热线支持，东软医疗公司承诺电话响应时间 1 小时；现场响应时间，有维修站省会城市≤8 小时；其他地区≤48 小时；
- 保修期内发生的维修备件一般情况下 24 小时到达医院，最长不超过 3 天；
- 东软医疗公司为保修期内适用设备提供远程维修、远程预警服务；
- 设备服务期内，公司保证为所购设备提供 10 年维修及备件服务和终身提供售后服务的能力（超声产品提供 7 年维修及备件服务）；
- 设备服务期内，在不涉及硬件的情况下提供终身软件免费升级，新增功能软件除外。

5.3 持续协助客户设备管理及应用能力提升

- 东软医疗将依照设备种类、客户设备运转状态及设备管理人员能力，定向组织服务培训项目，帮助客户建立基础的维护能力，使医院设备工程师能够更准确地诊断问题，并具备解决初级问题及保养的能力，提高医院工程师的技术水平。

6、多种灵活的服务方案

- 东软医疗公司致力于为客户提供完善的产品全生命周期保障方案，提供包括无忧式保修合同、备件购销合同、技术服务合同等多种形式的服务合同；同时我们可以按照需求为您量身定制个性化服务解决方案，信誉良好的客户可以享受先维修后付款的政策，以最大限度保证设备的正常运行。

我们承诺秉承东软医疗“用心服务，创造价值”的服务理念，更加深入地围绕您的个性化需求，全面提升服务水平和客户体验。我们通过一系列创新的服务模式、丰富的服务产品组合、持续不断地精益求精，致力于尽善尽美地满足您的服务需求，为您提供“无忧、省心”的全方位便捷服务。

供应商名称： 东软医疗系统股份有限公司 (电子签章)

法定代表人(或委托代理人)： _____ (电子签章)

日 期： 2025 年 06 月 20 日